

Jak korzystać z PTEnet

Podręcznik użytkownika portalu PTEnet dla Klientów MetLife OFE i MetLife DFE

publikacja: 25 września 2015 r.

Lista tematów pomocy

1. Kto i w jaki sposób może korzystać z PTEnet?
2. Aktywacja dostępu do PTEnet
3. Logowanie
4. Zasady dotyczące budowy Hasła
5. Zmiana Hasła
6. Funkcjonalności udostępnione w PTEnet
7. Historia zgłoszeń Klienta za pośrednictwem PTEnet
8. Formularz kontaktowy
9. Problemy z logowaniem i zalecany sposób postępowania
10. Definicje

1. Kto i w jaki sposób może korzystać z PTEnet

1. Usługa jest bezpłatna.
2. Z PTEnet może korzystać każdy Klient MetLife PTE, który aktywuje Usługę i zaakceptuje Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (Regulamin).
3. Aby zalogować się do PTEnet, należy podać Rachunek / Login oraz Hasło.
4. Po trzykrotnym podaniu błędnego Hasła podczas logowania dostęp do PTEnet zostanie zablokowany.

2. Aktywacja dostępu do PTEnet

1. Aby aktywować dostęp do platformy internetowej PTEnet, Klient MetLife PTE powinien zapoznać się z Regulaminem dostępnym na stronie www.metlife.pl i wybrać opcję „uaktywnij dostęp do PTEnet”. Następnie należy postępować zgodnie z podanymi na stronie wskazaniem.
2. Na adres e-mail podany w trakcie aktywacji usługi MetLife PTE prześle Klientowi informację zawierającą link do strony, na której Klient będzie mógł zakończyć proces aktywacji dostępu do PTEnet.
3. Klient, korzystając z otrzymanego adresu elektronicznego (linku), aktywuje swoje konto w PTEnet, a następnie ustanawia swoje Hasło (zasady dotyczące budowy hasła zawarto w punkcie nr 4). Od tego momentu, korzystając z PTEnet, należy postąpić zgodnie z ustalonym Hasłem.
4. Po trwającej kilka minut konfiguracji konta usługa jest dostępna.
5. Hasło do PTEnet należy zapamiętać i chronić przed wykorzystaniem przez osoby niepowołane.

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących platformy internetowej PTEnet prosimy o kontakt z Departamentem Rozliczeń i Obsługi Klienta przez Formularz kontaktowy zamieszczony w PTEnet oraz na stronie internetowej www.metlife.pl lub pod numerem telefonu 22 523 50 70.

3. Logowanie

1. Aby zalogować się do portalu PTEnet, należy podać Rachunek / Login oraz Hasło.
2. Po trzykrotnym podaniu błędnego Hasła podczas logowania dostęp do PTEnet zostanie zablokowany.
3. Po dokonaniu aktywacji usługi możliwe jest również logowanie z wykorzystaniem indywidualnie ustanowionego loginu. Aby nadać indywidualny login, należy w zakładce „mój profil” z rozwijanego menu wybrać opcję „zmiana loginu”, a następnie w polu „login” wprowadzić dowolny ciąg znaków zawierający przynajmniej jedną literę i potwierdzić zmianę przyciskiem „zmień login”.

4. Zasady dotyczące budowy Hasła:

- powinno składać się z 8 do 10 znaków,
- powinno zawierać małe i duże litery (z wyłączeniem polskich znaków),
- powinno zawierać przynajmniej jedną cyfrę lub jeden ze znaków specjalnych: ! @ # \$ % ^ & * ,
- nie może zaczynać się i kończyć cyfrą.

W trakcie logowania i po zalogowaniu bezpieczeństwo danych Członka MetLife OFE i/lub Członka MetLife DFE zapewnia szyfrowanie z użyciem protokołu SSL v3 z kluczem 128-bitowym.

5. Zmiana Hasła

Aby dokonać zmiany Hasła, należy zalogować się do PTEnet i w zakładce „mój profil” z rozwijanego menu wybrać opcję „zmiana hasła”, potwierdzić chęć zmiany przyciskiem „zmień hasło”.

Nowe Hasło należy zapamiętać.

Od tego momentu, korzystając z PTEnet, należy wpisywać nowe, zmienione Hasło.

6. Funkcjonalności udostępnione w PTEnet

1. Dostęp do informacji o rachunku:

- a. bieżący stan środków zgromadzonych na rachunkach Klienta, odpowiednio: OFE, IKZE lub IKE,
- b. zestawienie operacji na rachunkach:
 - i. od dnia wpływu pierwszej składki na rachunek w MetLife OFE i/lub
 - ii. od dnia wpływu pierwszej wpłaty na Rachunek IKZE oraz
 - iii. od dnia wpływu pierwszej wpłaty na Rachunek IKE w MetLife DFE,
- c. dane osobowe i adres zamieszkania Klienta,
- d. adres do korespondencji oraz dane kontaktowe,
- e. lista osób uposażonych.

2. Zmiana danych:

- a. teledresowych: adresu do korespondencji, adresu e-mail oraz numerów telefonów (stacjonarnego i komórkowego),
- b. osób wskazanych jako uposażone.

3. Składanie oświadczeń i dyspozycji:

- a. składanie oświadczenia o stosunkach majątkowych małżeńskich,
- b. wybór formy dostarczania wyciągów,
- c. wyrażanie zgody lub sprzeciwu na dostarczanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej przez MetLife PTE S.A.,
- d. wyrażenie zgody lub sprzeciwu na przetwarzanie danych osobowych Klienta przez spółki powiązane kapitałowo z MetLife PTE S.A. dla celów marketingowych tych spółek,
- e. wyrażenie zgody lub sprzeciwu na dostarczanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej przez spółki powiązane kapitałowo z MetLife PTE S.A.

4. Kontakt z Towarzystwem za pomocą „formularza kontaktowego”:

więcej informacji patrz pkt 8 poniżej.

7. Historia zgłoszeń Klienta za pośrednictwem PTEnet

Na portalu w zakładce „mój profil” możliwe jest dokonanie zmiany danych lub złożenie oświadczenia woli – patrz punkt 6.2. i 6.3. powyżej. Po wysłaniu za pośrednictwem PTEnet zgłoszenia zmiany danych lub oświadczenia woli do MetLife PTE Klient ma możliwość uzyskiwania bieżącej informacji o etapie procesowania swojego zgłoszenia oraz posiada dostęp do wysłanego dokumentu, zapisanego w postaci pliku PDF w zakładce „historia zmiany danych”.

Wysłane zgłoszenie, które wpłynęło do MetLife PTE i oczekuje na wykonanie dyspozycji Klienta, jest oznaczone w „historii zmiany danych” ze statusem „oczekujące”.

Po wprowadzeniu zmian do rejestru członków funduszu status zgłoszenia zostaje zmieniony na „wykonane”. W kolumnie „data realizacji zgłoszenia” widnieje data wprowadzenia zgłoszonych przez Klienta zmian do rejestru członków funduszu. Od tego dnia dane zgłoszone przez Klienta widnieją w rejestrze członków jako dane aktualne.

Klient posiada nieograniczony i bezpośredni dostęp do historii wszystkich zgłoszeń zmian i/lub oświadczeń dokonanych za pośrednictwem PTEnet.

8. Formularz kontaktowy

1. Formularz kontaktowy umożliwia Klientowi zadanie pytania lub wyrażenie opinii oraz złożenie skargi/reklamacji do MetLife PTE w szybki i wygodny sposób.
2. Po wysłaniu wiadomości za pomocą formularza Klient otrzymuje na wskazany przez niego adres mailowy automatyczne potwierdzenie o wpłynięciu formularza do MetLife PTE wraz z informacją o numerze założonej sprawy.
3. Odpowiedź na pytanie, opinię lub skargę jest wysyłana niezwłocznie na wskazany adres e-mail po otrzymaniu wiadomości przez pracownika merytorycznego.

9. Problemy z logowaniem i zalecany sposób postępowania

Błąd logowania

Przy kolejnym logowaniu wpisano błędne Hasło – należy nacisnąć opcję „ponów” i wpisać jeszcze raz Hasło.

Nie pamiętam Hasła / Usługa zablokowana

Na stronie PTEnet należy skorzystać z opcji „odblokuj hasło do PTEnet”.

W przypadku wystąpienia innego błędu lub w przypadku wątpliwości prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta mailem przy wykorzystaniu Formularza kontaktowego lub pod numerem telefonu 22 523 50 70.

Brak dostępu do usługi

W celu ponownej aktywacji dostępu do PTEnet należy na stronie startowej PTEnet skorzystać z opcji „uaktywnij dostęp do PTEnet” lub skontaktować się z Departamentem Rozliczeń i Obsługi Klienta mailem przy wykorzystaniu Formularza kontaktowego lub pod numerem telefonu 22 523 50 70.

Uwaga: brak dostępu może być spowodowany także:

- przerwą techniczną w dostępie do PTEnet,
- zablokowaniem dostępu do platformy PTEnet w związku z naruszeniem przez Użytkownika postanowień Regulaminu, przesyłania/zamieszczania treści bezprawnych.

Nowe Hasło – błąd zmiany hasła

Hasło należy zbudować zgodnie z zasadami określonymi w pkt 4.

W przypadku komunikatu o błędzie przy zmianie hasła naciśnij „ponów”, aby spróbować jeszcze raz i podaj nowe Hasło zgodnie z zasadami. Nowe Hasło należy zapamiętać. Od tego momentu, korzystając z PTEnet, należy wpisywać nowe, zmienione Hasło.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości prosimy o kontakt mailowy z Departamentem Rozliczeń i Obsługi Klienta przy wykorzystaniu formularza kontaktowego lub pod numerem telefonu 22 523 50 70.

10. Definicje

1. **MetLife PTE** – MetLife Powszechnie Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego, pod nr. KRS 0000043539; NIP 526-22-55-979; wysokość kapitału zakładowego: 93.602.400,00 złotych, wpłacony w całości, zarządzająca MetLife OFE i MetLife DFE,
2. **MetLife OFE** – MetLife Otwarty Fundusz Emerytalny zarządzany przez MetLife PTE,
3. **MetLife DFE** – MetLife Dobrowolny Fundusz Emerytalny zarządzany przez MetLife PTE,
4. **Członek OFE** – osoba fizyczna, na której nazwisko został otwarty i jest prowadzony Rachunek w MetLife OFE,
5. **Członek DFE** – osoba fizyczna, na której nazwisko został otwarty i jest prowadzony Rachunek w MetLife DFE – IKZE lub IKE,
6. **Klient PTE** – Członek OFE i/lub Członek DFE,
7. **Użytkownik** – Klient PTE lub każda osoba fizyczna korzystająca z Usług,
8. **Umowa** – pisemna umowa zawarta przez osobę przystępującą do funduszu MetLife OFE, zgodnie z przepisami aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 28.08.1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych i/lub pisemna umowa zawarta przez oszczędzającego z MetLife DFE, zgodnie z przepisami aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 20.04.2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego,
9. **Rachunek / Login** – indywidualna nazwa Użytkownika korzystającego z Usług wymagających Uwierzytelnienia. Login mogą stanowić: numer jednego z posiadanych przez Użytkownika rachunków w MetLife OFE albo w MetLife DFE lub ustanowiony przez Użytkownika indywidualnie ciąg znaków,
10. **Hasło** – indywidualne hasło Użytkownika pozwalające na dostęp do korzystania z Usług wymagających Uwierzytelnienia,
11. **Uwierzytelnienie** – potwierdzenie tożsamości Użytkownika przy użyciu Loginu i Hasła,
12. **Strona internetowa** – witryna internetowa pod adresem elektronicznym: www.metlife.pl,
13. **Usługa** – dostępne dla Użytkowników na Stronie internetowej Usługi określone w § 4 Regulaminu,
14. **PTEnet** – platforma internetowa MetLife PTE umożliwiająca korzystanie z Usług wymagających Uwierzytelnienia,
15. **Wirtualna teczka** – miejsce na platformie internetowej MetLife PTE, służące do przechowywania dokumentów związanych z członkostwem w funduszu podpisanych przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego,
16. **Rachunek w MetLife OFE** – indywidualny rachunek członkowski prowadzony na podstawie podpisanej z MetLife OFE umowy o członkostwo,
17. **Rachunek w MetLife DFE** – indywidualny rachunek członkowski prowadzony na podstawie podpisanej z MetLife DFE umowy o członkostwo,
18. **Okres składkowy** – okres, za jaki została zapłacona składka do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przez płatnika składek (najczęściej jest nim pracodawca) – pojęcie to dotyczy wyłącznie OFE,
19. **Kwota opłaty potrąconej od środków przekazanych przez ZUS** – prowizja dla MetLife PTE S.A. od składki przekazanej do funduszu – pojęcie to dotyczy wyłącznie OFE,
20. **Kwota opłaty potrąconej od wpłaconych środków** – prowizja dla MetLife PTE S.A. od środków pieniężnych wpłaconych przez Klienta – pojęcie to dotyczy wyłącznie MetLife DFE,
21. **Kwota inwestowanych środków** – kwota zapisywana na rachunku członka w MetLife OFE lub kwota zapisywana na rachunku członka MetLife DFE (środki, które wpłynęły na rachunek, są pomniejszone o prowizję dla MetLife PTE S.A. zarządzającego OFE i DFE),
22. **Liczba nabytych lub umorzonych jednostek rozrachunkowych** – kwota inwestowanych środków podzielona przez wartość jednostki rozrachunkowej,
23. **IKZE** – Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego – jest prowadzone dla osoby fizycznej, która podpisała umowę o członkostwo w MetLife DFE,

24. **IKE** – Indywidualne Konto Emerytalne – jest prowadzone dla osoby fizycznej, która podpisała umowę o członkostwo w MetLife DFE,
25. **Wpłata** – środki pieniężne wpłacone na Rachunek IKZE i/lub Rachunek IKE,
26. **Jednostki rozrachunkowe** – prawo majątkowe odzwierciedlające udział Klienta MetLife PTE w majątku funduszu, odpowiednio OFE, IKZE, IKE. Chcąc wycenić wartość swojej inwestycji, Klient powinien pomnożyć posiadaną liczbę jednostek rozrachunkowych przez aktualną wartość jednostki rozrachunkowej dla funduszu, którego jest członkiem (wyceny jednostek prezentowane są na stronie internetowej www.metlife.pl lub w prasie),
27. **Wypłata transferowa** – przeniesienie środków zgromadzonych przez oszczędzającego z IKZE i/lub IKE prowadzonej przez inną instytucję finansową na IKZE i/lub IKE w nowej instytucji finansowej lub przeniesienie środków zgromadzonych z IKZE/IKE zmarłego do IKZE/IKE osoby uprawnionej. Wypłata transferowa jest dokonywana na podstawie dyspozycji oszczędzającego albo osoby uprawnionej,
28. **Kalkulator wpłat** – kalkulator umożliwiający wyliczenie kwoty, jaka pozostała do wpłaty w danym roku na rachunek IKZE i/lub IKE.